

「お客様アンケート」へのご協力ありがとうございました。

日頃は、寶樹苑・清涼苑・双葉ヶ丘デイサービスセンター・“日だまりの家”デイサービスセンターをご利用頂き、誠にありがとうございます。

毎年、実施させて頂いております「お客様アンケート」の集計結果を、ご報告させて頂きます。

この3月11日に大震災に見舞われ、利用者の皆様には、大変ご不便・ご迷惑をお掛けしましたが、怪我人もなく皆様無事に過ごして頂いたことは、大変嬉しくありがとうございます。

震災後の混乱の中、ご家族の皆様、ボランティアや近隣の皆様には、たいへん多くのご支援と、温かい励ましのお声掛けを頂戴いたしました。心温まる厚い人情に触れ、コミュニケーションの大切さを心にしみて感じ、職員一同どれだけ元気を頂いたことかと感じております。

今回のアンケートについてですが、施設によっては内容を記述式に一部変更しているところもあり、多くのご意見を頂くことが出来ました。

ご意見全部をご希望通りとは参りませんが、ご意見として真摯に受け止め、改善すべき所は前向きに勧めたいと思います。

今後とも、より良いケアを目指し、努力して参りますので、皆様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

平成23年4月吉日

社会福祉法人無量壽会

総合施設長 佐々木 みつ子

## 清涼苑 お客様アンケート集計結果[平成22年12月～平成23年1月]

対象:120名 回答64件(回答率53.3%)

### ◆アンケート記入者

利用者本人	聞き取り	家族(親族)	無回答	合計
7	20	37	0	64 (件数)
10.9	31.3	57.8	0	100.0 (%)

### ◆当施設を選んだ理由は?(複数回答有り)

1. ケアマネジャーからの紹介	46 49.5	2. 知人からの紹介	8 8.6	3. 医療機関からの紹介	2 2.2
4. かかりつけ医からの紹介	0 0.0	5. 行政からの紹介	0 0.0	6. 家族の薦め	3 3.2
7. 評判が良い	9 9.7	8. 双葉ヶ丘デイ・双葉ヶ丘居介サービスをうけていたので			10 10.8
9. 設備が良い	5 5.4	10. 対応が良い	7 7.5	11. その他	3 3.2

### ◆介護サービスの質について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計
介護サービスの内容(全般)	0 0.0	0 0.0	14 21.9	24 37.5	22 34.4	4 6.3	64 (件数) 100.0 (%)
看護サービスの内容	0 0.0	0 0.0	13 20.3	26 40.6	20 31.3	5 7.8	64 (件数) 100.0 (%)
レクリエーションの回数・内容	0 0.0	1 1.6	21 32.8	22 34.4	9 14.1	11 17.2	64 (件数) 100.0 (%)
1日の過ごし方	1 1.6	0 0.0	20 31.3	22 34.4	11 17.2	10 15.6	64 (件数) 100.0 (%)
排泄時の対応	0 0.0	0 0.0	14 21.9	16 25.0	24 37.5	10 15.6	64 (件数) 100.0 (%)
入浴時の対応	0 0.0	0 0.0	13 20.3	22 34.4	19 29.7	10 15.6	64 (件数) 100.0 (%)
送迎時の対応	0 0.0	1 1.6	8 12.5	17 26.6	33 51.6	5 7.8	64 (件数) 100.0 (%)

### ◆当施設の食事について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計
食事の味	0 0.0	2 3.1	17 26.6	20 31.3	11 17.2	14 21.9	64 (件数) 100.0 (%)
食事の食べ易さ	0 0.0	0 0.0	15 23.4	25 39.1	10 15.6	14 21.9	64 (件数) 100.0 (%)
食事の温かさ	1 1.6	1 1.6	18 28.1	20 31.3	10 15.6	14 21.9	64 (件数) 100.0 (%)
食事の雰囲気	0 0.0	0 0.0	17 26.6	22 34.4	12 18.8	13 16.8	64 (件数) 100.0 (%)
食事介助の適切さ	0 0.0	0 0.0	16 25.0	19 29.7	14 21.9	15 23.4	64 (件数) 100.0 (%)

### ◆当施設の設備について

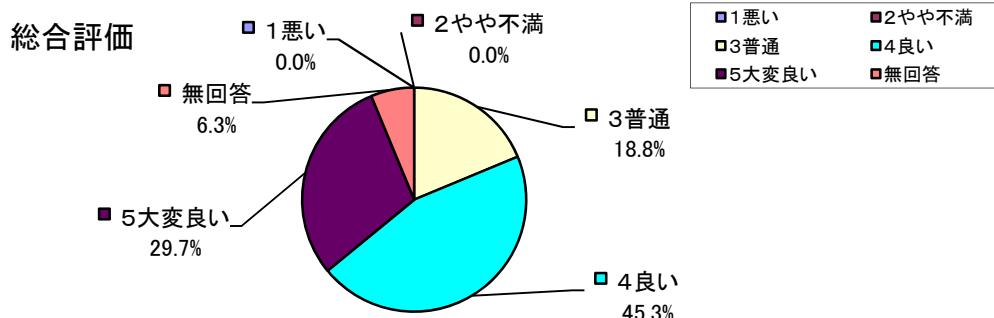
項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計
案内表示の分かり易さ	0	1	17	22	16	8	64
	0.0	1.6	26.6	34.4	25.0	12.5	100.0
清潔度・臭気	0	0	14	22	23	5	64
	0.0	0.0	21.9	34.4	35.9	7.8	100.0
温度設定	1	1	15	24	16	7	64
	1.6	1.6	23.4	37.5	25.0	10.9	100.0
照明・色彩	0	1	22	20	13	8	64
	0.0	1.6	34.4	31.3	20.3	12.5	100.0
施設・設備等	0	0	19	21	15	9	64
	0.0	0.0	29.7	32.8	23.4	14.1	100.0

### ◆職員の対応について

項目	1不満(悪)	2やや不満	3普通	4やや満足	5満足(良)	無回答	合計
挨拶・言葉遣い	0	0	12	19	30	3	64
	0.0	0.0	18.8	29.7	46.9	4.7	100.0
受付・電話対応	0	0	8	23	29	4	64
	0.0	0.0	12.5	35.9	45.3	6.3	100.0
見学・面会時の案内・説明対応	0	0	12	28	15	9	64
	0.0	0.0	18.8	43.8	23.4	14.1	100.0
意見・相談・苦情・質問への対応	0	0	13	24	19	8	64
	0.0	0.0	20.3	37.5	29.7	12.5	100.0
緊急時の対応	0	0	11	20	19	14	64
	0.0	0.0	17.2	31.3	29.7	21.9	100.0
管理者・責任者としての対応	0	0	8	24	25	7	64
	0.0	0.0	12.5	37.5	39.1	10.9	100.0

### ◆総合評価

項目	1悪い	2やや不満	3普通	4良い	5大変良い	無回答	合計
総合評価	0	0	12	29	19	4	64
	0.0	0.0	18.8	45.3	29.7	6.3	100.0



## [ 記載事項 ]

### ◆当施設の総合評価は？

#### ○評価3（普通）

- ・食事がもう少し良いと、と本人が申しております。
- ・本人から十分な聞き取りは出来なかつたが、送迎時の対応で判断しました。
- ・職員の対応が良い人と、悪い人の差があり。

#### ○評価4（やや満足）

- ・いつでも親切に分かりやすく対応してくれています。
- ・仲間との話ができない。
- ・職員の方が親切。
- ・全体に明るい感じがして、親しみやすい様な気がする。
- ・本人が行くことに抵抗が無いので。

#### ○評価5（満足）

- ・何よりも本人も家族も安心しておまかせ出来ることは大変助かります。介護の皆さん達がとても信頼できます。
- ・何時も対応が適切で親身である。
- ・安心してお願ひできます。

### ◆今後どのようなサービスの充実を希望しますか？

○介護関係の政策が改善され、ゆとりある運営ができるようになることを心より望んでいます。特に職員の数が増え、利用者が安心して介護、介助を受けられるようになることを切に願っています。

○楽しく1日過ごせるよう。

○今まで充分です。

○デイと同じようなサービスは無理かと思いますが、皆で歌など歌う機会があると喜ぶと思います。

○たまには中庭に出たいです。

○食事の献立が分からぬ（ショートの時）。

○ショートステイの際の日中の活動内容をより充実して欲しい。母の場合は、何もないとほとんど寝てばかりいるので。

○今まで通りで結構です。一番の嬉しい笑顔は優しい言葉です。

○レクリエーションが少ないのでもう少しあると良いと思います。

○行事等、短期でもあれば良いと思いました。

- 休日でも時間内であれば送迎車をお願いしたい。
- 帰りが早いので、あと1時間は長くして欲しいです。
- 認知者に対する知的サービス（テレビ放映などで行っているものは？知的、感覚的なサービスは？）
- 突然の兄の死の時、特別に対応していただき大変感謝しています。
- 今後の入所は2階の室なら利用したい。
- レクリエーション。

◆今後どのような設備の導入を期待しますか？

- 映画等。
- 今からの冬場、部屋が寒うなのでもう少し暖かいとと思います。

◆その他お気付きの点、率直なご意見をお聞かせください。

- 本人は施設について思い出せないので、本人でないと答えられない設問については空欄にしました。今後病気が進行した場合について入所施設等の案内、説明等希望します。いつも楽しかったと言って帰宅しております。親切に優しく接していただいていることに感謝申し上げます。
- 消灯が早すぎる。7時半頃にして欲しい。
- 味噌汁少ししょっぱい。
- 特養への編入を希望して数年になります。月に数日の帰宅ですが、介護する私達も70歳を越えましたので、大変です。宜しくお願ひ致します。
- 食事につきましては、私自身分からなく、本人からの聞き取りも不可能な状態ですので回答できません。
- センターの選択につきましては、数カ所の施設を自分で訪問し担当者の方から介護の実態と施設等案内頂き、決めさせて頂きました。現在の状態で満足しており、「サービスの充実」「設備の導入」につきましては特にありません。
- できれば個室でテレビ付部屋があれば良い。
- S Sで3度お世話になっております（不定期）。本人に聞いても覚えていないので細かい項目にお答えができずアンケートとしては、成立していないかもしれません。家族としては『同行できないが家には一人でいさせられない』という現在の状況ですので、近くに安心してお願いできる施設があるのはとても安心で心強いです。とても助かっています。これからもお願いすると思います。
- ※泊まった時に当日履いていたソックスに名前を付けるのが抜けていたのですが（ですから私の落ち度ではありますが）帰宅したらソックスの表に姓名が黒マジックで記入されていたのにはちょっとガッカリしました。せめて折り返しであれば…とは思いました。
- 敷き布団の柔らかい物、掛け布団の軽い物。

- 三ヶ月前の予約は厳しい。
- 職員の方のサービスが快く安心しています。感謝申し上げます。今後も宜しくお願ひ致します。
- トイレからの遠くの部屋でしたが、体調があまり良くない時、近くに来てもらえて助かりました。
- ぬくもりある優しい介護に安心して送り出すことができ、また滞在中も家族がゆっくり休めて感謝しております。近所の方や友人にもお勧めしたい施設なので更なる向上を願っています。
- いつもお世話になって有難うございます。面会と訪問をいたしませんので食事や設備が解りかねて失礼しています。今後も今迄以上であれば良いと思います。宜しく御願い致します。 追伸：食事や入浴の状況、本人に聞いても全然覚えていませんので解りかねます。
- スタッフの皆様の細かい点まで心配りが行き届いていて、何時も感謝しております。これからも宜しくお願ひ致します。
- 送迎時の対応が主になるが、良い人もいるが、なかには到着と同時に料金を請求されたり、在所期間の説明もなく帰る人とさまざまです。大変不快に感じる時がある。ある程度マニュアルが必要なのでは。
- 施設の食事について設備については本人高齢で何も覚えていない様子なので印をしませんでした。ただ、いつも楽しかったよ、と帰って来て不満は聞いておりませんので、家族は安心しております。
- いつもありがとうございます。職員の方々にはいつも挨拶していただき、とても気持ち良く、安心して母を見ていただいております。いろいろの所に行きましたが、本当に清涼苑の人々の対応が一番安心しておまかせできます。これからも宜しくお願ひ致します。最近は、私一人では母を見ることが困難になってきてますので、寶樹苑の方に申し込んでおります。家族から他の所と言う声もあるのですが、私は安心して預けられるので、どうしても寶樹苑でなければと思っております。
- デイサービス、時々 S S を利用させて戴いていますが、何時も介護員の方々にお世話になり感謝しております。自宅生活時間が永いので、介護員の方々と話し合いの時間を持つことが楽しみであり、私にとって勉強の時間になっています。有難う。これからも宜しくお願ひします。
- 出来る限り家庭での生活をやるつもりでいますが、寶樹苑の予約の方も引き続き宜しくお願ひします。アンケートの方は本人が全部やりました。
- 迎えの時間、送りの時間のお電話有り難うございます。
- 退所時に「清涼苑連絡帳」の記入事項について、口頭でも補足説明をしていただくとより在所中の様子がわかり助かります。
- 同レベルの人がもっといて欲しい。

- 昼間の過ごし方は、本人も記憶なくよくわかりませんが、おおむね満足し、安定した気分で生活させて頂いているようで嬉しく思います。家では出来ない事（例えば、簡単な物作り等）や軽い体操等をさせて頂くと幸いです。（利用料金の問題もあるかと思いますが、ある程度の負担はやぶさかではありません。）いつもお世話になり感謝しております。
- 緊急時の対応については、運営面での問題等もあると思いますので大変難しいと思いますが、介護施設間での連絡調整、紹介等利用者の便宜を図るものがないのでしょうか？
- いつも大変お世話様です。今後共、宜しくお願い致します。アンケートの全部にお答えできず申し訳ございません。
- ショートステイの申し込みが原則として3ヶ月前となっているようですが、緊急時にできるだけ対応していただける空ベット？（空き部屋）等もあると助かります。難しいのでしょうか…？
- ※1～5について聞き取りをしたり、私も可能な限り考えてみたのですが、利用回数もあまり多くないことや、家族も施設、設備等についてほとんどわからない為に記入は難しいので無回答とさせて頂きました。ただ、利用者（本人）がいつも話していることは、職員の方があまりいないのでお願いしたいことがあっても心苦しく、又不安で心細いということです。やはり、公的な助成が増え、職員の数が増やせるようになることが必要なのですね。政治（家）の頑張りを心より願っています。
- 食事、入浴、排泄、照明、施設、設備は面会にいっておらず、アンケートの回答に困っております。